

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perbankan di Indonesia sangat penting perannya dalam perekonomian. Bank merupakan salah satu Lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting di dalam perekonomian suatu negara sebagai lembaga perantara keuangan. Bank dalam pasal 1 ayat (2) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari Masyarakat dalam bentuk kredit atau pun pinjaman dan bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Jenis bank di Indonesia di bedakan menjadi dua jenis bank yaitu bank konvensional dan bank syariah.

Hal ini perbankan merupakan salah satu dari sistem keuangan yang berfungsi sebagai *financial intermediary*, yaitu suatu Lembaga yang mempunyai peran untuk mempertemukan antara pemilik dan pengguna dana. Oleh karena itu, kegiatan bank harus berjalan secara efisien pada skala makro maupun mikro. Dana hasil mobilitas Masyarakat dialokasikan ke berbagai ragam sector ekonomi dan keseluruhan area yang

membutuhkan secara tepat dan cepat maka tahun 1992 bank syari'ah secara resmi diperkenalkan kepada Masyarakat.¹

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga, karena dalam penghimpunan dana tidak memberikan imbalan bunga dan dalam penyaluran dana tidak dipungut bunga.² Produk bank syariah dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana pada dasarnya hamper sama dengan bank konvensional, hanya saja pada bank syariah didasarkan pada prinsip syariah.³ Bank syariah sangat mengutamakan prinsip syariah yang mana bank syariah tidak ingin mengandalkan bunga dikarenakan bunga adalah salah satu dari perbuatan riba, seperti yang dijelaskan pada firman Allah SWT surah Ali-Imran ayat 130 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya :*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu*

¹Yenni Annor Vivin dan Budi Wahono “AnalisiPerbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syari’ahDengan Bank Umum Konvensional Di Indonesia” h. 17

²Chefi Abdul Latif, "Pembiayaan Mudharabah Dan Pembiayaan Musyarakah Di Perbankan Syariah”, *Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Bisnis Syariah (AKSY)*, 2.1 (2020), h. 9–22.

³Soemitra Andri, ‘Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Jakarta: Kencana’, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor, 23 (2009)*.

kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan” (Al-Imran:130).

Kegiatan bank syariah dalam hal penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank konvensional. Penentuan harga bagi bank syariah didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima bank penyimpan. Dalam rangka menjalankan kegiatannya, bank syariah harus berlandaskan pada Al-Qur'an dan hadits. Bank syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank syariah bunga bank adalah riba.⁴

Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan produk/jasa.⁵ Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.⁶ Setelah menggunakan

⁴Nur Mawaddah “Faktor-faktor Mempengaruhi Profitabilitas Bank Syariah” (*Jurnal Ekonomi* Vol. 14 No. 2 Oktober 2015) h 243-244

⁵Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001* (Gramedia Pustaka Utama, 2013).

⁶Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, Laksana. Terjemahan Fajar, 2009.

produk, nasabah akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan akan mendorong nasabah untuk menggunakan ulang produk. Sebaliknya, jika kecewa nasabah tidak akan menggunakan produk yang samalagi di kemudianhari. Secara umum, kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan nasabah.⁷

Freddy Rangkuti mengatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu kualitas layanan (*service quality*), kualitas produk (*product quality*), harga (*price*), factor situasi (*situational factor*), dan factor pribadi (*personal factor*).⁸ Ninik Rustanti menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, meliputi kualitas produk, harga produk, kualitas layanan, sikap terhadap produk, biaya dan kemudahan mendapatkan produk.⁹ Sedangkan, Lupiyoadi dalam Vinna menyebutkan factor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas layanan, kualitas produk, emosional, harga, dan biaya.¹⁰

⁷Sinta Nuriya, 'Pengaruh Gaya Hidup Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Mahasiswa Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2021 Dalam Pembelian Produk Ms Glow' (IAIN KUDUS, 2022)

⁸Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satsiscaction& Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Gramedia Pustaka Utama.

⁹Ninik Rustanti, *Buku Ajar Ekonomi Pangan Dan Gizi* (Deepublish, 2015).

¹⁰Vinna Sri Yuniarti and M SE, 'PERILAKU KONSUMTIF Teori Dan Praktik (MS Dr. Beni Ahmad Saebani', Pustaka Setia, 2015.

Selain mempertahankan dan menjaga kepuasan nasabah, pihak Perusahaan juga wajib mempertahankan dan menjaga loyalitas nasabah. Karena loyalitas bermanfaat bagi perkembangan jangka panjang dan dapat mempertahankan pelanggannya dalam waktu yang lama. Dalam dunia bisnis, loyalitas menggambarkan kesediaan konsumen untuk menggunakan barang atau jasa secara berulang-ulang secara sukarela, merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada konsumen lain.¹¹

Kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas.¹² Sedangkan, kualitas produk (*product quality*) yaitu, produk dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan yang dibutuhkan oleh nasabah dan mampu bersaing dengan produk sejenis yang diproduksi oleh kompetitor.¹³ Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk

¹¹Christoper Lovelock, Josen Wirtz, dan Jacky Mussy, “*Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*”, Jilid 2, (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 76

¹²M Nur Rianto Al Arif, ‘Office Channeling and Its Impact on the Growth of Indonesian Islamic Banking Industry’, *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 10.2 (2014), 210–17.

¹³Yeni Anda Dwinurpitasari, ‘*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo*’ (IAIN Ponorogo, 2019).

yang mereka gunakan berkualitas.¹⁴ Apabila produk yang diharapkan nasabah tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, dapat dipastikan nasabah tidak akan merasapuas. Sebaliknya, apabila produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan nasabah, maka nasabah akan merasapuas.¹⁵

Kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang erat. Menurut Freddy Rangkuti, tidak ada gunanya produk yang berkualitas kalau tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang luar biasa. Nasabah akan merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan dengan baik. Sebaliknya, layanan yang luarbiasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah.¹⁶ Sedangkan menurut Kotler dan Keller, semakin tinggi tingkat kualitas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan.¹⁷

Salah satu Bank yang beroperasi di Kota Bengkulu adalah BSI KC Adam Malik. Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan penulis mendapatkan adanya indikasi bahwa nasaban BSI KC Adam Malik kurang puas terhadap pelayanan

¹⁴D Handi Irawan, *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*", (Elex Media Komputindo, 2003).

¹⁵Vinna Sri Yuniarti, *'Perilaku Konsumen: Teori Dan Praktik'*, 2015.

¹⁶Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction& Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Gramedia Pustaka Utama.

¹⁷Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *'Perilaku Konsumen'* (Jilid, 2002).

dan produk pada Bank BSI Kc Adam Malik Kota Bengkulu yang mana pada kualitas pelayanan pada point fasilitas (*tangible*) yang mana pada saat migrasi perpindahan Bri Syariah menjadi BSI nasabah berbondong-bondong melakukan migrasi ke BSI dan disana penulis mendapatkan fenomena yang mana nasabah merasa tidak nyaman pada ruang tunggu yang di sediakan di karenakan panas dan keadaan tempat tunggu yang kurang nyaman. Pada point kualitas produk penulis mendapatkan fenomena yang mana nasabah mengeluhkan pada produk mobile banking BSI yang sering ganggaun jika melakukan transaksi pada malam hari. Oleh sebab itu, penulis terdorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah BSI KC Adam Malik Bengkulu, dengan judul yang diangkat **”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus BSI KC Adam Malik Bengkulu”**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya serta karena keterbatasan waktu dan agar lebih mudah untuk memahaminya, maka permasalahan penelitian ini perlu dibatasi. Oleh sebab itu, lingkup permasalahan penelitian ini dibatasi hanya pada kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah Bank Bsi Kc Adam malik Bengkulu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan peneliti ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu?
3. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk tabungan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk tabungan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah. Dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen Bank BSI KC Adam Malik untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi dalam melakukan penulisan, bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama, terutama tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah.

F. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Kesimpulan	Perbedaan
1	Muhammad Syairozi (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas	1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan	1. Penelitian Muhammad Syairozi meneliti kualitas produk dan kualitas

		Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono	nasabah. 2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	pelayanan secara umum, sedangkan dalam penelitian penulis lebih memfokuskan pada kualitas layanan dan kualitas produk <i>mobile banking</i>. 2. Penelitian Muhammad Syairozi Teknik purposive sampling, sedangkan penelitian penulis menggunakan Teknik aksidental sampling.
2	Octaricka Kusworo (2015)	Analisis Pengaruh Pelayanan dan kualitas produk	Penelitian ini adalah hasil H1 di terima sebagai KPL mempunyai	1. Perbedaan penelitian ini dan penelitian terdahulu terletak pada

		tabungan terhadap kepuasan nasabah	pengaruh secara signifikan sebesar $0,039 < \alpha = 0,05$. H₂ diterima sehingga KPT mempunyai pengaruh secara signifikan sebesar $0,027 < \alpha = 0,05$. H₃ diterima sehingga KPL''LOK mempunyai pengaruh secara signifikan sebesar $0,043 < \alpha = 0,05$.	yang mana penelitian terdahulu membahas tentang analisis pengaruh pelayanan dan produk tabungan terhadap kepuasan nasabah dengan lokasi sebagai variabel moderating sedangkan penelitian ini membahas pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan terhadap kepuasan nasabah
3	Intan Kamila	Pengaruh	1. Variabel	1. Penelitian Intan

	(2017)	Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug	kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Kamila meneliti kualitas produk dan kualitas pelayanan secara umum, sedangkan dalam penelitian penulis lebih memfokuskan pada kualitas layanan dan kualitas produk <i>mobile banking</i> . 2. Penelitian Intan Kamila menggunakan teknik simple random sampling, sedangkan penelitian penulis menggunakan Teknik aksidental sampling.
4	Irfan	Pengaruh	1. Berdasarkan	1. Penelitian Irfan

	Nurahmadi Harish (2017)	Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Depok)	hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkanb ahwa variable kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah 2. Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkanb ahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 3. Berdasarkan uji simultan (uji F) menunjukan bahwa kepercayaan	Nurahmadi Harish selain meneliti variable kualitas layanan Mobile banking juga meneliti Variabel kepercayaan nasabah terhadap Kepuasan nasabah, sedangkan penelitian penulis selain meneliti Variabel kualitas Layanan <i>mobile banking</i> juga meneliti variable kualitas produk <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah. 2. Lokasi
--	-------------------------------	--	--	---

			nasabah dan kualitas layanan mobile banking secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.	penelitian Irfan Nurahmadi Harish di Bank Syariah Mandiri sedangkan lokasi penelitian penulis di Bank BSI KC Adam Malik Bengkulu.
5	Md. Abdus salamsarker and NRM Borhan uddin	<i>Influence of service quality on costumer satisfaction in retail banking: A study on som private commercial banks in bangladesh</i>	Tujuan dari penelitian terdahulu tersebut yaitu untuk mengevaluasi pengaruh kultas layanan servequal pada kepuasan pelanggan di perbankan ritel khususnya di sector perbankan komersial swasta Bangladesh,	Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yaitu penelitian terdahulu membahas tentang kepuasan pelanggan dalam ritel perbankan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas

			survey dilakukan untuk mengumpulkan data. Analisis korelasi dan regresi dilakukan dan hasilnya menunjukkan bahwa tiga atribut kualitas layanan empati, jaminan dan keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di sector perbankan komersial swasta ritel dalam konteks Bangladesh	produk tabungan terhadap kepuasan nasabah.
--	--	--	---	---

G. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun sebanyak V bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini mempunyai fungsi memberikan arah yang jelas pada penelitian.

Bab II Kajian Teori. Penelitian Terdahulu, Kerangka Berfikir dan Hipotesis. Pada bab ini membahas tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian. Bab ini berfungsi sebagai penjelas teori-teori yang akan diuji.

Bab III Metode Penelitian. Pada bab ini membahas tentang rancangan penelitian, variable penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, dan teknik sampling, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode pengolahan data dan analisis data. Bab ini berfungsi sebagai penjelas tentang prosedur penelitian, mulai dari pengumpulan data sampai analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan. Pada bab ini berisi tentang hasil pengujian instrumen, hasil pengujian deskripsi, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan. Bab ini berfungsi

sebagai penguji teori dengan data yang diambil sekaligus pembuktian atas teori-teori yang telah dipaparkan.

Bab V Penutup. Pada bab ini memaparkan tentang kesimpulan dan saran atas hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti. Bab ini berfungsi untuk menyimpulkan hasil pembahasan untuk menjelaskan sekaligus menjawab persoalan yang telah diuraikan.

